EB30-N-10.001



MINISTÉRIO DA DEFESA

EXÉRCITO BRASILEIRO

DEPARTAMENTO-GERAL DO PESSOAL

NORMAS PARA A IMPLANTAÇÃO E O FUNCIONAMENTO DA CENTRAL DE SERVIÇOS DO SISTEMA DE SAÚDE DO EXÉRCITO

2ª Edição

2023

EB30-N-10.001



MINISTÉRIO DA DEFESA

EXÉRCITO BRASILEIRO

DEPARTAMENTO-GERAL DO PESSOAL

NORMAS PARA A IMPLANTAÇÃO E O FUNCIONAMENTO DA CENTRAL DE SERVIÇOS DO SISTEMA DE SAÚDE DO EXÉRCITO

2ª Edição
2023



MINISTÉRIO DA DEFESA
EXÉRCITO BRASILEIRO
DEPARTAMENTO-GERAL DO PESSOAL
(Diretoria Geral do Pessoal/1860)
DEPARTAMENTO BARÃO DE SURUHY

PORTARIA - DGP/C Ex Nº 443, DE 15 DE MAIO DE 2023

Aprova as Normas para a Implantação e o Funcionamento da Central de Serviços do Sistema de Saúde do Exército (EB30-N-10.001), 2ª Edição, 2023.

O CHEFE DO DEPARTAMENTO-GERAL DO PESSOAL, no uso das atribuições que lhe conferem o art. 12 do anexo I do Decreto nº 5.751, de 12 de abril de 2006, em conformidade com o inciso I do art. 4º e o inciso III do art. 20 do Regulamento do Departamento-Geral do Pessoal (EB10-R-02.001), aprovado pela Portaria do Comandante do Exército nº 155-Cmt Ex, de 29 de fevereiro de 2016 e de acordo com o previsto no art. 44 das Instruções Gerais para Publicações Padronizadas do Exército (EB10-IG-01.002), aprovadas pela Portaria do Comandante do Exército nº 770, de 7 de dezembro de 2011, e de acordo com o que consta do Processo Administrativo nº 64446.039413/2022-41, resolve:

Art. 1º Ficam aprovadas as Normas para a Implantação e o Funcionamento da Central de Serviços do Sistema de Saúde do Exército (EB30-N-10.001), 2ª Edição, 2023.

Art. 2º Fica revogada a Portaria nº 270-DGP, de 7 de novembro de 2019.

Art. 3º Esta Portaria entre em vigor em 26 de maio de 2023.

General de Exército JOÃO CHALELLA JUNIOR
Chefe do Departamento-Geral do Pessoal

(Publicado no Boletim do Exército nº 21, de 26 de maio de 2023)

FOLHA REGISTRO DE MODIFICAÇÃO (FRM)

NÚMERO DE ORDEM	ATO DE APROVAÇÃO	PÁGINAS AFETADAS	DATA

fl

ÍNDICE DOS ASSUNTOS

		Art.
CAPÍTULO I	- DA FINALIDADE	1º
CAPÍTULO II	- DA LEGISLAÇÃO DE REFERÊNCIA	2º
CAPÍTULO III	- DOS CONCEITOS	3º
CAPÍTULO IV	- DO OBJETIVO DA CENTRAL DE SERVIÇOS	4º
CAPÍTULO V	- DA ORGANIZAÇÃO E DA ESTRUTURA DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS	5º/10
Seção I	- Da Central de Serviços	7º/8º
Seção II	- Da Seção de Suporte Local	9º/10
CAPÍTULO VI	- DA IMPLANTAÇÃO	11/15
Seção I	- Central de Serviços	11/14
Seção II	- Seção de Suporte Local	15
CAPÍTULO VII	- DOS USUÁRIOS E DO ACESSO À CENTRAL DE SERVIÇOS	16/20
CAPÍTULO VIII	- DO PROCESSO DE ATENDIMENTO	21/24
CAPÍTULO IX	- DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO	25/26
CAPÍTULO X	- DAS ATRIBUIÇÕES	27/39
CAPÍTULO XI	- DAS DISPOSIÇÕES FINAIS	40/42
ANEXO A	- ORGANOGRAMA DA CENTRAL DE SERVIÇOS DO SISTEMA DE SAÚDE DO EXÉRCITO	
ANEXO B	- ORGANOGRAMA DA SEÇÃO DE SUPORTE LOCAL AO SIH-EB NAS OMS	
ANEXO C	- FLUXOGRAMA GERAL DE ATENDIMENTO	

NORMAS PARA A IMPLANTAÇÃO E O FUNCIONAMENTO DA CENTRAL DE SERVIÇOS DO SISTEMA DE SAÚDE DO EXÉRCITO

CAPÍTULO I

DA FINALIDADE

Art. 1º As presentes Normas têm por finalidade definir e regular a implantação e o funcionamento da Central de Serviços do Sistema de Saúde do Exército (CSv-SSEx).

CAPÍTULO II

DA LEGISLAÇÃO DE REFERÊNCIA

Art. 2º Constitui legislação de referência para estas Normas:

I - Portaria do Comandante do Exército nº 492 de 19 de maio de 2020, que aprova as Instruções Gerais para o Sistema de Assistência Médico-Hospitalar aos Militares do Exército, seus Dependentes e Pensionistas Militares - SAMMED (EB10-IG-02.031), 2020;

II - Portaria do Comandante do Exército nº 1.742, de 18 de maio de 2022, que aprova as Instruções Gerais para o Fundo de Saúde do Exército - FuSEx (EB10-IG-02.032), 2ª Edição, 2022;

III - Portaria nº 290-EME, de 10 de novembro de 2018, que aprova a Diretriz de Implantação do Sistema de Informações Hospitalares do Exército Brasileiro (SIH-EB), EB20-D-02.009, 1ª Edição, 2018;

IV - Portaria nº 048-DGP, de 28 de fevereiro de 2008, que aprova as Instruções Reguladoras para Assistência Médico-Hospitalar aos Beneficiários do Fundo de Saúde do Exército (IR 30-38);

V - Portaria nº 169-DGP, de 7 de agosto de 2017, que aprova o Regimento Interno do Departamento-Geral do Pessoal (EB30-RI-10.001) e dá outras providências, 2ª Edição, 2017; e

VI - Portaria DGP/C Ex nº 372, de 14 de fevereiro de 2022, que aprova as Normas para Evacuação Médica, Atendimento e Encaminhamento de Beneficiários dos Sistemas de Assistência Médico-Hospitalar aos Militares do Exército, seus Dependentes e Pensionistas Militares (SAMMED), Ex-Combatentes (Ex-Cmb) e de Prestação de Assistência à Saúde Suplementar dos Servidores Civis (PASS), em Unidade de Atendimento (UAt), Organização Civil de Saúde (OCS) ou por Profissional de Saúde Autônomo (PSA), EB30-N-20.015,1ª Edição, 2022.

CAPÍTULO III

DOS CONCEITOS

Art. 3º Para efeito destas Normas, são adotados os seguintes conceitos básicos:

I - Central de Serviços: é uma unidade funcional composta por uma equipe dedicada, responsável por uma variedade de atividades definidas no Catálogo de Serviços, sendo o ponto único de contato entre os provedores dos serviços e os usuários;

II - Serviço: meio colocado à disposição dos usuários visando agregar valor às suas atividades, sem atribuir-lhes custos e riscos específicos. No âmbito da CSv-SSEx, o termo "serviço" refere-

se aos serviços de Tecnologia da Informação (TI) relativos aos Sistemas de Informações do SSEx e seus processos correspondentes;

III - Usuário: pessoa que usa um serviço de TI, no dia a dia de suas atividades;

IV - Incidente: interrupção não planejada de um serviço de TI ou a redução da qualidade de prestação do serviço. Também é considerado incidente qualquer falha em itens componentes do sistema, mesmo que tal falha ainda não tenha causado a interrupção ou diminuição da qualidade da prestação do serviço;

V - Gerenciamento de Incidente: é o processo responsável pelo acompanhamento da resolução do incidente, desde a sua detecção até o restabelecimento da operação normal do serviço, minimizando o impacto no negócio;

VI - Catálogo de Serviços: relação dos serviços disponibilizados aos usuários;

VII - Nível de Atendimento "1" (Nível 1): neste nível, o atendimento é realizado diretamente ao usuário do sistema e caracteriza-se pela resolução de incidentes e/ou questões colocadas pelo próprio usuário em contato com o atendente, sem necessidade de encaminhamento a outros setores ou profissionais;

VIII - Nível de Atendimento "2" (Nível 2): neste nível, o atendimento é realizado por meio da intermediação do "Nível 1" e não diretamente ao usuário do sistema. Caracteriza-se pelo encaminhamento do incidente, que não pôde ser resolvido pelo "Nível 1" a setores ou profissionais específicos, com conhecimento técnico e/ou acesso a recursos que possam solucionar o incidente;

IX - Nível de Atendimento "3" (Nível 3): neste nível o atendimento é realizado por meio da intermediação do "Nível 2" e não diretamente ao usuário do sistema. Caracteriza-se pelo encaminhamento do incidente, que não pôde ser resolvido no "Nível 1" nem no "Nível 2" a setores ou profissionais específicos, com conhecimento técnico e/ou acesso a recursos mais sofisticados que possam solucionar o incidente;

X - Base de Conhecimento de Atendimento: é um repositório de informações coletadas e armazenadas sobre soluções para os problemas comumente apresentados pelos sistemas e relatados ou não pelos usuários. Tal base de conhecimento visa a agilizar o atendimento e a solução de problemas. Esta base pode ser acessada diretamente pelos usuários, por meio de disponibilização **on-line** de uma lista de "perguntas frequentes (**FAQ** - do termo em inglês)";

XI - Sistema de Gestão de Atendimento: é uma ferramenta de **software** que permite o lançamento, acompanhamento e fechamento de chamados, criação e manutenção de "Base de Conhecimento de Atendimento", permitindo o levantamento de estatísticas e histórico de atendimentos, a geração de relatórios, o cadastramento de usuários e o controle de acesso; e

XII - Acordo de Nível de Serviço (**SLA** - da sigla em inglês): é um acordo entre a área de atendimento e seus clientes sobre a disponibilidade dos serviços, o tempo de atendimento e tempo de resolução de problemas.

CAPÍTULO IV
DO OBJETIVO DA CENTRAL DE SERVIÇOS

Art. 4º O objetivo da CSv-SSEx é disponibilizar suporte ao funcionamento dos Aplicativos de TI do Sistema de Saúde do Exército (SSEx) e aos seus processos de negócio associados, esclarecendo dúvidas e proporcionando a resolução de incidentes.

§ 1º Inicialmente, será implementado o suporte e atendimento de "Nível 1" ao Sistema de Registro de Encaminhamentos (SIRE) e ao Painel de Indicadores do SSEx (PI-SSEx) e o atendimento de "Nível 2" ao Sistema de Informações Hospitalares do Exército Brasileiro (SIH-EB).

§ 2º A CSv-SSEx não desempenha a função de ouvidoria sobre a qualidade dos serviços de atendimento de saúde aos beneficiários do SSEx. Seu escopo de atendimento refere-se aos sistemas de gestão (aplicativos de TI) e aos processos de negócios associados.

§ 3º Como complemento às suas atividades, os integrantes da CSv-SSEx deverão dar suporte à implantação do SIH-EB nas organizações militares de saúde (OMS) não contempladas na implantação piloto.

CAPÍTULO V

DA ORGANIZAÇÃO E DA ESTRUTURA DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

Art. 5º O atendimento aos usuários será realizado pela CSv-SSEx e pelas seções de suporte local (Sec Sup Loc).

Art. 6º O atendimento para os sistemas suportados será prestado:

I - no Nível "1":

a) ao SIH-EB pela Sec Sup Loc da OMS; e

b) ao SIRE e Painel de Indicadores (PI-SSEx) pela CSv-SSEx;

II - no Nível "2":

a) ao SIH-EB pela CSv-SSEx; e

b) ao SIRE e PI-SSEx pelo Centro de Desenvolvimento de Sistemas (CDS) ou Centro Integrado de Telemática do Exército (CITEx) ou Centro de Telemática de Área (CTA), encaminhado pela CSv-SSEx;

III - no Nível "3": ao SIH-EB pelo CDS ou CITEx ou CTA, encaminhado pela CSv-SSEx.

Seção I

Da Central de Serviços

Art. 7º A CSv-SSEx será implantada conforme o organograma do Anexo "A" destas Normas.

Art. 8º Caberá à Diretoria de Saúde (D Sau) disponibilizar toda a infraestrutura necessária ao funcionamento da CSv-SSEx, tendo como base as propostas do coordenador da CSv-SSEx.

Seção II

Da Seção de Suporte Local

Art. 9º A Sec Sup Loc será implantada conforme o previsto no organograma do Anexo "B" destas Normas.

Art. 10. A Sec Sup Loc deverá contar com infraestrutura tecnológica (**hardware, software**

e rede) que permita o registro e controle de atendimento e o acesso **on-line** e telefônico com a CSv-SSEx.

CAPÍTULO VI

DA IMPLANTAÇÃO

Seção I

Da Central de Serviços

Art. 11. A CSv-SSEx será implantada sob a supervisão do Gerente do Projeto EBS@úde, em coordenação com o Diretor de Saúde, em espaço designado para esta finalidade, nas instalações da D Sau.

Art. 12. Os militares alocados para compor a CSv-SSEx ficarão sob a subordinação da Assessoria de Planejamento e Gestão do Departamento-Geral do Pessoal (APG/DGP) para fins de ambientação, treinamento e suporte à implantação dos sistemas SIH-EB e SIRE 2.0.

Art. 13. A CSv-SSEx passará à subordinação da D Sau após o encerramento da implantação do SIH-EB no Hospital Militar de Área de São Paulo (HMASP).

§ 1º A D Sau deverá disponibilizar os componentes da CSv-SSEx para fins de suporte à implantação do SIH-EB, nas OMS não contempladas na implantação piloto, e SIRE 2.0, nas unidades gestoras do Fundo de Saúde do Exército (UG FuSEx), mediante cronograma de implantação destes sistemas, a ser definido pela APG/DGP.

§ 2º Os componentes da CSv-SSEx deverão ser empregados, exclusivamente, nas funções de operação da CSv-SSEx e suporte aos sistemas.

Art. 14. A CSv-SSEx continuará a implantação dos módulos de serviços e a prestação de serviço aos usuários.

Seção II

Da Seção de Suporte Local

Art. 15. A Sec Sup Loc ao SIH-EB deverá estar implantada e em funcionamento em até 30 (trinta) dias após a implantação e operacionalização do SIH-EB na OMS.

Parágrafo único. Caberá ao Diretor de OMS tomar as providências necessárias, em coordenação com o Gerente do Projeto EBS@úde, para convocação de pessoal necessário à operação da Sec Sup Loc.

CAPÍTULO VII

DOS USUÁRIOS E DO ACESSO À CENTRAL DE SERVIÇOS

Art. 16. Somente terão acesso **on-line** à CSv-SSEx os usuários autorizados pelos seus respectivos comandantes, chefes ou diretores (Cmt, Ch ou Dir) e devidamente cadastrados no Sistema de Gestão do Atendimento da Central de Serviços.

pl

Art. 17. Poderão ser cadastrados como usuários e ter acesso **on-line** à CSv-SSEx:

I - operadores do SIRE;

II - atendentes da Sec Sup Loc ao SIH-EB das OMS (os usuários do SIH-EB não têm acesso direto à CSv-SSEx); e

III - demais usuários de sistemas, de acordo com o Catálogo de Serviços.

Art. 18. As OMS onde o SIH-EB estiver instalado e em operação são responsáveis pela implantação e operacionalização da Sec Sup Loc e pelo cadastramento dos seus atendentes junto à CSv-SSEx.

§ 1º O Diretor da OMS deverá nomear o Ch Sec Sup Loc, informando, por Documento Interno do Exército (DIEx), ao Diretor de Saúde esta nomeação. O Ch Sec Sup Loc será responsável pelo cadastramento dos atendentes da Sec Sup Loc, diretamente no Sistema de Gestão do Atendimento da CSv-SSEx, em ligação com o Coordenador da CSv-SSEx.

§ 2º Os chamados locais abertos pelos usuários do SIH-EB, junto à Sec Sup Loc na OMS, deverão ser registrados diretamente no Módulo de Engenharia do SIH-EB.

§ 3º A CSv-SSEx deverá providenciar treinamento para a operação do Sistema de Gestão do Atendimento aos componentes da Sec Sup Loc das OMS.

Art. 19. As OMS deverão providenciar a infraestrutura de acesso, via EB**Net**, da Sec Sup Loc ao Sistema de Gestão do Atendimento da Central de Serviços para encaminhamento de chamados para o Nível "2".

Art. 20. As OMS e UG FuSEx deverão disponibilizar meios telefônicos e meios de mensagem eletrônica (aplicativos de mensagens e **e-mail**) para acesso à CSv-SSEx.

CAPÍTULO VIII

DO PROCESSO DE ATENDIMENTO

Art. 21. O processo de atendimento seguirá o fluxo geral de atendimento, de acordo com o Anexo "C" destas Normas.

Art. 22. Todo atendimento deverá ser registrado, com seus parâmetros, e receber um número de protocolo no Sistema de Gestão do Atendimento.

Art. 23. O Sistema de Gestão do Atendimento deverá possuir recursos de TI para gerenciamento de incidentes, bem como para acompanhamento de sua solução. Os usuários deverão ser mantidos informados sobre o andamento de suas solicitações.

Art. 24. A CSv-SSEx deverá disponibilizar um portal com orientações e informações sobre os sistemas e processos associados, de tal modo que o usuário só precise, em princípio, recorrer ao atendimento da CSv-SSEx para solução de problemas não documentados no portal.

CAPÍTULO IX

DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (**SLA**)

Art. 25. A D Sau, mediante proposta do coordenador da CSv-SSEx, deverá definir um **SLA** a ser seguido pela CSv-SSEx, os pelos provedores dos serviços de TI e pelas OMS e UG FuSEx usuárias dos

sistemas.

Parágrafo único. O **SLA** deverá conter métricas de qualidade de atendimento da CSv-SSEx, de desempenho dos sistemas, de disponibilidade dos sistemas e de satisfação dos usuários dos sistemas.

Art. 26. O Sistema de Gestão do Atendimento da Central de Serviços deverá prover recursos para registro de dados capazes de gerar as métricas a serem atendidas pelo **SLA** e os recursos para geração de relatórios para o acompanhamento das métricas definidas.

CAPÍTULO X

DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 27. Compete ao DGP, por meio da APG/DGP:

I - definir o software de Gestão de Atendimento a ser utilizado pela CSv-SSEx, providenciando a sua instalação e operacionalização;

II - planejar e executar as atividades de ambientação e treinamento do pessoal designado, oficial técnico temporário e sargento técnico temporário (OTT e STT), para a CSv-SSEx; e

III - supervisionar os trabalhos de implantação e ativação da CSv-SSEx até a conclusão da implantação do SIH-EB no HMASP.

Art. 28. Compete à D Sau:

I - disponibilizar o espaço físico e mobiliário para acolher a CSv-SSEx;

II - providenciar a obtenção dos equipamentos necessários à CSv-SSEx;

III - providenciar a implementação do **SLA**;

IV - acompanhar o cadastro de usuários e o cumprimento do **SLA**;

V - ajustar o **SLA**, conforme a evolução dos sistemas e do atendimento da CSv-SSEx, tomando medidas corretivas quando o desempenho da CSv-SSEx e dos sistemas estiverem fora dos parâmetros previstos;

VI - coordenar a operação da CSv-SSEx após a conclusão da implantação do SIH-EB no HMASP; e

VII - disponibilizar os componentes da CSv-SSEx para atividades de suporte à implantação do SIH-EB nas OMS não contempladas na implantação piloto, conforme cronograma definido pela APG/DGP.

Art. 29. Compete às Regiões Militares (RM):

I - supervisionar o funcionamento da Sec Sup Loc ao SIH-EB nas OMS subordinadas; e

II - apoiar as OMS na alocação de militares para operação da Sec Sup Loc ao SIH-EB, dando preferência a OTT e STT.

Art. 30. Compete às OMS:

I - providenciar o cadastramento dos usuários da OMS na CSv-SSEx;

II - providenciar a implantação de uma Sec Sup Loc ao SIH-EB, se este sistema estiver instalado e em operação; e

III - disponibilizar os meios necessários de acesso à CSv-SSEx.

Art. 31. Compete às UG FuSEx:

I - providenciar o cadastramento dos usuários na CSv-SSEx, para solicitação de suporte ao SIRE; e

II - disponibilizar os meios necessários de acesso à CSv-SSEx.

Art. 32. Compete ao Departamento de Ciência e Tecnologia (DCT), por intermédio do Centro de Desenvolvimento de Sistemas (CDS):

I - prestar o suporte de Nível "2" para o SIRE e Painel de Indicadores e, de Nível "3", para o SIH-EB, relativo a incidentes envolvendo software; e

II - disponibilizar um canal de atendimento à CSv-SSEx para encaminhamento dos chamados que dependam da sua atuação para solução.

Art. 33. Compete ao DCT, por intermédio do CITEx:

I - prestar o suporte dos níveis "2" e "3" relativo a incidentes envolvendo infraestrutura de rede e operação dos sistemas sob sua responsabilidade; e

II - disponibilizar um canal de atendimento à CSv-SSEx para encaminhamento dos chamados que dependam da sua atuação para solução.

Art. 34. Compete ao Coordenador da Central de Serviços:

I - gerenciar a operação da CSv-SSEx, coordenando os membros da sua equipe e garantindo a qualidade do serviço;

II - propor os indicadores de desempenho da CSv-SSEx e das Sec Sup Loc das OMS;

III - apresentar relatórios de desempenho e de conformidade métrica em relação ao previsto no **SLA**, informando o resultado dos indicadores e propondo melhorias no atendimento, se for o caso;

IV - implementar as medidas necessárias à implantação e ao início de funcionamento da CSv-SSEx;

V - coordenar o cadastro de usuários do Sistema de Gestão de Atendimentos; e

VI - divulgar para as OMS e UG FuSEx informações sobre os meios de acesso à CSv-SSEx.

Art. 35. Compete ao Supervisor da Central de Serviços:

I - assessorar o Coordenador da CSv-SSEx nas suas atribuições;

II - supervisionar os trabalhos dos chefes das equipes de atendimento;

III - organizar e manter a Base de Conhecimento de Atendimento; e

IV - atender a chamados, em casos excepcionais.

Art. 36. Compete aos chefes de equipe da Central de Serviços:

I - coordenar a equipe de atendimento, garantindo que os níveis de serviço sejam atingidos e sugerindo medidas para a melhoria dos indicadores;

II - atender aos chamados, auxiliando a equipe de atendimento, quando necessário; e

III - contribuir na criação e manutenção da Base de Conhecimento de Atendimento da CSv-SSEx.

Art. 37. Compete aos Atendentes da Central de Serviços:

I - atender a chamados por meio de telefone ou **on-line**, prestando o suporte de Nível "1" aos usuários do SIRE e Painel de Indicadores e de Nível "2" às Sec Sup Loc das OMS; e

II - colaborar com o Chefe de Equipe fornecendo subsídios para a criação e manutenção da

Base de Conhecimento de Atendimento.

Art. 38. Compete ao Chefe da Seção de Suporte Local das OMS:

I - propor ao Diretor da OMS os indicadores de desempenho do atendimento local, de desempenho do SIH-EB e de satisfação dos usuários locais;

II - coordenar a equipe de atendimento local, garantindo que os indicadores de desempenho, definidos localmente sejam atingidos e sugerindo medidas para a melhoria dos indicadores;

III - organizar e manter a Base de Conhecimento de Atendimento local;

IV - encaminhar para a CSv-SSEx informações sobre os atendimentos locais relativos ao SIH-EB, visando a contribuir com a atualização do Base de Conhecimento de Atendimento da Central de Serviços; e

V - atender a chamados, quando necessário.

Art. 39. Compete aos atendentes da Seção de Suporte Local das OMS:

I - atender a chamados por meio de telefone ou **on-line**, prestando o suporte de Nível "1" aos usuários do SIH-EB; e

II - colaborar com o Chefe de Equipe, fornecendo subsídios para a criação e manutenção da Base de Conhecimento de Atendimento local.

CAPÍTULO XI

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 40. Inicialmente, a CSv-SSEx proporcionará suporte de Nível "1" ao funcionamento do SIRE 1.0 e Painel de Indicadores. Este suporte deverá ser ampliado aos módulos do SIRE 2.0, de acordo com o seu cronograma de implantação.

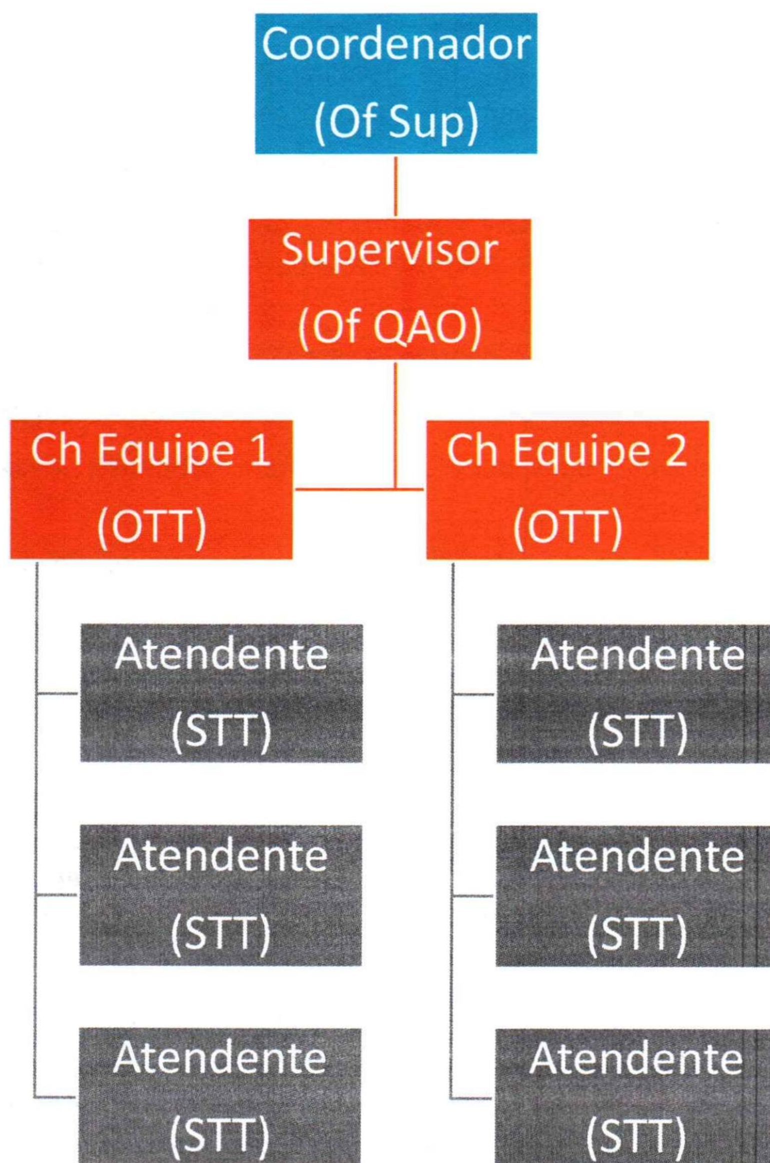
Art. 41. Após a consolidação do suporte ao SIRE 2.0 e ao SIH-EB/2017, a CSv-SSEx poderá ampliar seu escopo de atuação para outros sistemas do SSEx.

Art. 42. A Diretoria de Saúde (D Sau), a Diretoria de Planejamento e Gestão Orçamentária (DPGO), a Assessoria de Planejamento e Gestão (APG), as organizações militares de saúde (OMS) e as unidades gestoras do FuSEx (UG FuSEx) adotem, em suas áreas de competência, as providências decorrentes destas Normas.

Art. 43. Os casos omissos serão resolvidos pelo Chefe do Departamento-Geral do Pessoal.

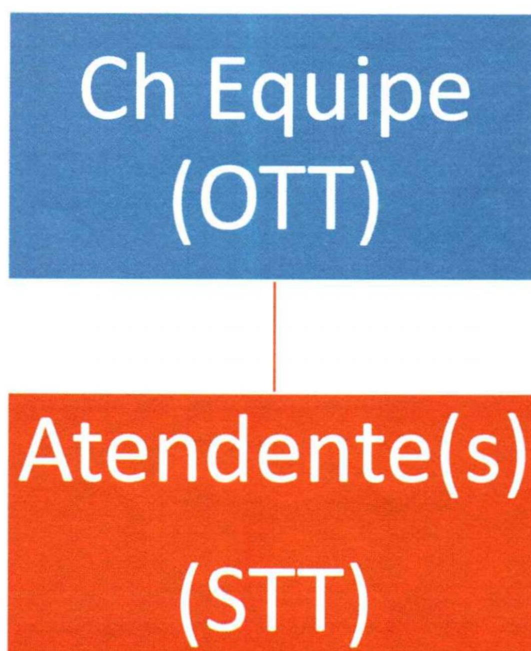
ANEXO A

ORGANOGRAMA DA CENTRAL DE SERVIÇOS DO SSEx



ANEXO B

ORGANOGRAMA DA SEÇÃO DE SUPORTE LOCAL AO SIH-EB NAS OMS



* Obs: Este organograma pode variar conforme o Quadro de Cargos Previstos (QCP) da OMS.

ANEXO C

FLUXOGRAMA GERAL DE ATENDIMENTO

